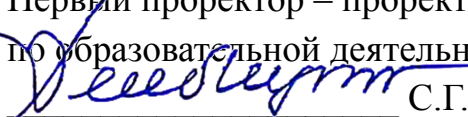


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.05.2024 11:38:09
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор – проректор
по образовательной деятельности

С.Г. Дембицкий

«31» мая 2023 г.

Колледж ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.1 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Специальность: 43.02.03. Стилистика и искусство визажа

ФГОС СПО утвержден приказом Минобрнауки России

от «07» мая 2014 г. № 467

Квалификация – Визажист-стилист
Уровень подготовки – углубленный
Форма подготовки – очная

Москва, 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.1 «Сервисная деятельность» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.03. Стилистика и искусство визажа.

Организация разработчик рабочей программы:

ФГБОУ ВО «РГУ им. А. Н. Косыгина».

Подразделение: Колледж РГУ им. А. Н. Косыгина

Разработчики: Ордынец А.А., старший преподаватель.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.1 «Сервисная деятельность»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.1 «Сервисная деятельность» является обязательной частью профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа.

Дисциплина ОП.1 «Сервисная деятельность» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 2.1, ПК 2.6., ПК 3.1., ПК 3.4., ПК 4.1., ПК 4.5.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Цель изучения учебного предмета ОП.1 «Сервисная деятельность» на углубленном уровне ориентировано на подготовку обучающихся к последующему получению экономического образования в вузах и организациях среднего профессионального образования. Основу его содержания составляет система экономических знаний, полученных при изучении обучающимися соответствующих систематических разделов сервисной деятельности на уровне основного общего образования.

Достижение цели изучения учебного предмета «Сервисная деятельность» на углубленном уровне обеспечивается решением следующих задач:

1) приобретение студентом теоретических знаний и практических навыков в сфере оказания услуг, приобретение способности к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

2) формирование у обучающихся познавательных, интеллектуальных и творческих способностей в процессе анализа данных о путях развития в сервисе научных взглядов, идей и подходов к изучению потребностей;

3) становление у обучающихся общей культуры, функциональной грамотности, развитие умений объяснять и оценивать явления, связанные с поведением потребителей на основании знаний и опыта, полученных при изучении сервисной деятельности;

4) формирование у обучающихся умений иллюстрировать значение экономических знаний в практической деятельности человека, развитии современных сервисных технологий;

5) воспитание убеждённости в возможности познания сущности поведения человека, как потребителя, необходимости нахождения правильного подхода к нему, соблюдения этических норм при общении с потребителем;

6) осознание ценности экономических знаний для повышения уровня потребительской культуры, для формирования научного мировоззрения;

7) применение приобретённых знаний и умений в повседневной жизни для оценки последствий своей деятельности по отношению к процессу взаимодействия с потребителем на разных уровнях.

Содержание дисциплины направлено на формирование личностных, метапредметных и предметных результатов ФГОС среднего общего образования, а также следующих общих компетенций ФГОС СПО.

Наименование и код компетенции	Планируемые результаты	
	Общие	Дисциплинарные
<p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии</p>	<p>- готовность к саморазвитию, самостоятельности и самоопределению;</p> <p>- овладение навыками учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности;</p> <p>- овладение универсальными коммуникативными действиями:</p> <p>б) совместная деятельность:</p> <p>- понимать и использовать преимущества командной и индивидуальной работы;</p> <p>- принимать цели совместной деятельности, организовывать и координировать действия по ее достижению: составлять план действий, распределять роли с учетом мнений участников обсуждать результаты совместной работы;</p> <p>- координировать и выполнять работу в условиях реального,</p>	<p>– Различает виды сервиса; основные концепции потребительского поведения.</p> <p>– Умеет выделить особенности современного рынка и определить стратегические цели развития предприятия; сравнить основные концепции сервиса по ряду признаков при составлении планов развития.</p> <p>– Демонстрирует владение некоторыми методами реализации основных концепций при внедрении инноваций в деятельность фирмы.</p> <p>– Знает теорию формирования конъюнктуры рынка и спросе потребителей в соответствии с</p>

<p>для совершенствования профессиональной деятельности. ОК 6 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ПК 1.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика. ПК 1.4. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика. ПК 2.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика. ПК 2.6. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика. ПК 3.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика. ПК 3.4. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика. ПК 4.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика. ПК 4.5. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.</p>	<p>виртуального и комбинированного взаимодействия; - осуществлять позитивное стратегическое поведение в различных ситуациях, проявлять творчество и воображение, быть инициативным Овладение универсальными регулятивными действиями: г) принятие себя и других людей: - принимать мотивы и аргументы других людей при анализе результатов деятельности; - признавать свое право и право других людей на ошибки; - развивать способность понимать мир с позиции другого человека; - выбирать грамотное поведение при использовании разнообразных средств информационно-коммуникационных технологий; - эффективно использовать информационные технологии в своей будущей профессии</p>	<p>этнокультурными, историческими и религиозными традициями. – Умеет анализировать информацию о конъюнктуре рынка и спросе потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, определять факторы, влияющие на показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса. – Умеет вступать во взаимодействие в целях выполнения поставленных профессиональных задач. – - Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры – Знает теорию формирования конъюнктуры рынка и спросе потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>
--	---	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы (9 класс)

Вид учебной работы	Объем часов		
	7 семестр		Всего
Объем образовательной программы дисциплины, в т.ч.	51		51
Основное содержание, в т.ч.			
теоретическое обучение	34		34
Самостоятельная работа	17		17
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой		

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы (11 класс)

Вид учебной работы	Объем часов		
	5 семестр		Всего
Объем образовательной программы дисциплины, в т.ч.	51		51
Основное содержание, в т.ч.			
теоретическое обучение	34		34
Самостоятельная работа	17		17
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой		

2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.1 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа, курсовая работа.	Объем часов	Формируемые компетенции
1	2	3	4
Семестр 5; Семестр 7			
Основное содержание			
Тема 1. Сервисная деятельность в России: сущность, роль и развитие. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	Содержание учебного материала: Теоретическое занятие 1. История появления сервиса как вида деятельности. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	6	ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Эссе по пройденной теме	4	ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.5
Тема 2. Виды предприятий сферы сервиса Организационная структура предприятия.	Содержание учебного материала: Теоретическое занятие 2. Сервис как деятельность и потребность человека. Виды сервисной деятельности. Предприятия, оказывающие услуги населению.	4	ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6
	Самостоятельная работа обучающихся 2. Эссе по пройденной теме	2	ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4

			ПК 4.1 ПК 4.5.
Тема 3. Характеристик и услуг. Ценность услуги. Модель ценности услуг.	Содержание учебного материала: Теоретическое занятие 3. Определение отличий услуги от товара. Определение ценности услуги.	4	ОК 2 ОК 3 ОК 4
	Самостоятельная работа обучающихся 3. Презентация по пройденной теме	2	ОК 5 ОК 6 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.5
Тема 4. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.	Содержание учебного материала: Теоретическое занятие 4. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.	4	ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5
	Самостоятельная работа обучающихся 4. Эссе по пройденной теме	2	ОК 6 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.5.
Тема 5. Основные определения и понятия показателей качества услуг.	Содержание учебного материала: Теоретическое занятие 5. Качество услуг. Показатели качества услуг и уровня обслуживания. Законодательные акты в сфере бытового обслуживания	4	ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5
	Самостоятельная работа обучающихся 5. Презентация по пройденной теме	2	ОК 6 ПК 1.1

			ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.5
Тема 6. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Принципы разработки услуг.	Содержание учебного материала: Теоретическое занятие 6. Современные технологии в сфере услуг. Разработка новых товаров и услуг: Процесс разработки услуги.	4	ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.5
	Самостоятельная работа обучающихся 6. На примере конкретного предприятия рассмотреть процесс разработки услуги	2	ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.5
Тема 7. Понятие и показатели качества услуг и продукции. Модель качества услуг.	Содержание учебного материала: Теоретическое занятие 7. Организация обслуживания потребителей услуг. Критерии и составляющие качества услуг, психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.	4	ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.5
	Самостоятельная работа обучающихся 7. На личном примере проанализировать метод взаимодействия с поставщиком услуг в процессе оказания	2	ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.5

Тема 8. Задачи и формы организации контроля качества услуг.	Содержание учебного материала: Теоретическое занятие 8. Правила обслуживания населения	3	ОК 2 ОК 3 ОК 4
	Самостоятельная работа обучающихся 8. Доклад с презентацией по пройденной теме	1	ОК 5 ОК 6 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.5
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)		1	
ВСЕГО		51	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Малая Калужская, 1. Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины
2	Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Малая Калужская, 1. Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
3	Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Малая Калужская, 1. Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации,

		соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
4	Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Малая Калужская, 1. Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
5	Аудитория №1325: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Малая Калужская, 1. Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации

3.2. Информационное обеспечение реализации программы:

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1.	Свириденко Ю.П. Хмелев В.В.	Сервисная деятельность	УП	ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»	2019	Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=335952	-
2.	Свириденко Ю.П. Хмелев В.В.	Сервисная деятельность в обслуживании населения	УП	Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»	2012	Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=122017	-
3.	Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С.	Сервисная деятельность	учебник	ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»	2021	Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=373370	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1.	Семенов А.К., Маслова Е.Л	Этика менеджмента	УП	Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»	2019	Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=358121	
2.	Исмаилов Н.М.	Экологическая культура и этика через призму человеческой психологии	статья	ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»	2016	Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=255773	

3.	Можаева Н.Г., Рыбачек Г.В.	Гостиничный сервис	учебник	ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»	2021	Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=378099	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1.	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21	2021		

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Сервис как деятельность и потребность человека; Виды сервисной деятельности. Предприятия, оказывающие услуги населению; Определение отличий услуги от товара. Определение ценности услуги; Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций; Показатели качества услуг и уровня обслуживания; Законодательные акты в сфере бытового обслуживания; Современные технологии в сфере услуг; Разработка новых товаров и услуг: Процесс разработки услуги; Организация обслуживания потребителей услуг; Критерии и составляющие качества услуг, психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания; Правила обслуживания населения.</p>	<p><i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены:</i> Обучающийся: – исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения; – показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании полученных знаний; – дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера; – способен провести целостный анализ рынка услуг в России; – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные</p>	<p><i>Оценка результатов выполнения практической части</i> Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. 5 семестр – зачет с оценкой (компьютерное тестирование). 7 семестр – зачет с оценкой (компьютерное тестирование)</p>

Разработчики рабочей программы:
Разработчик



Ордынец А.А.

Рабочая программа согласована:
Директор колледжа



Береснев Д.Н.

Начальник
управления образовательных программ и проектов



Никитаева Е.Б.